

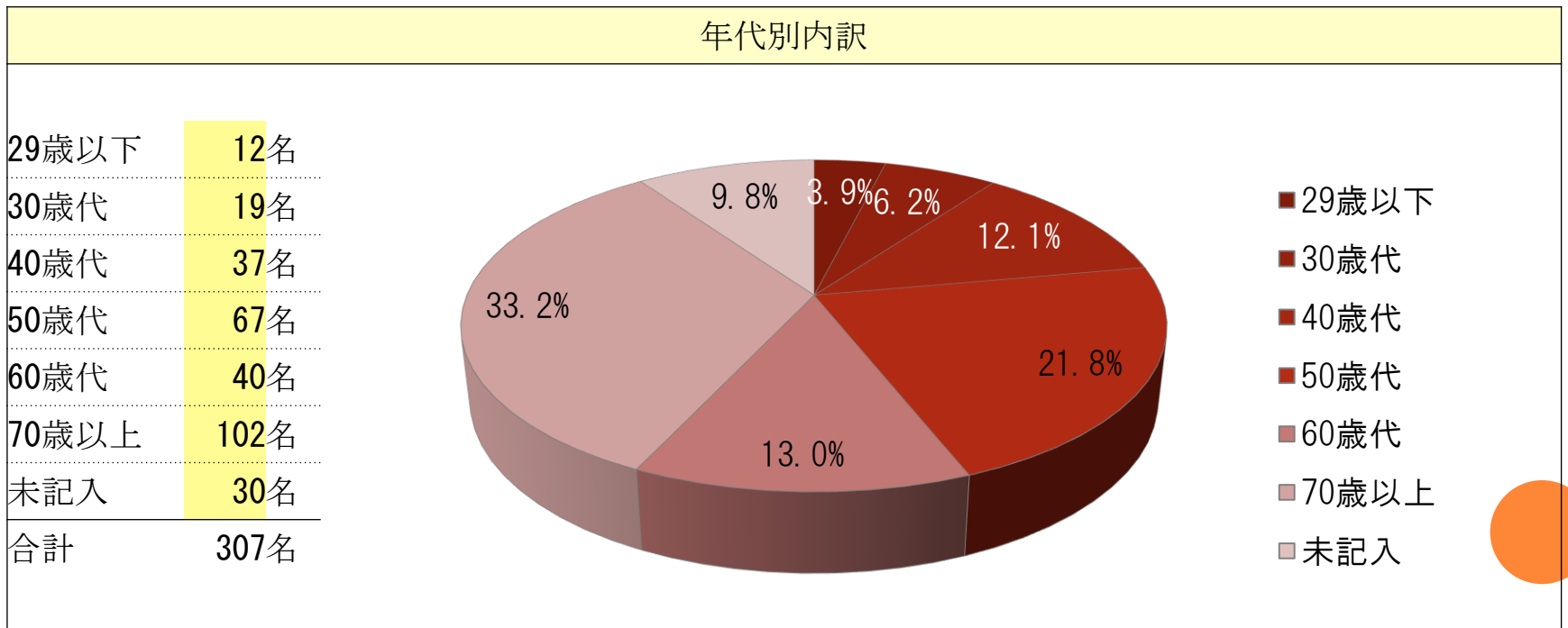
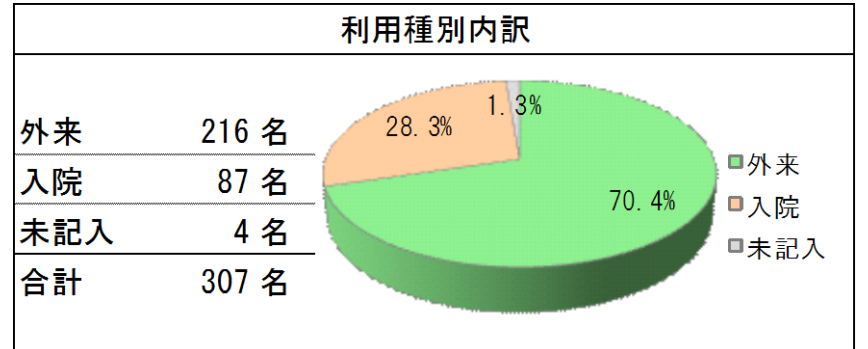
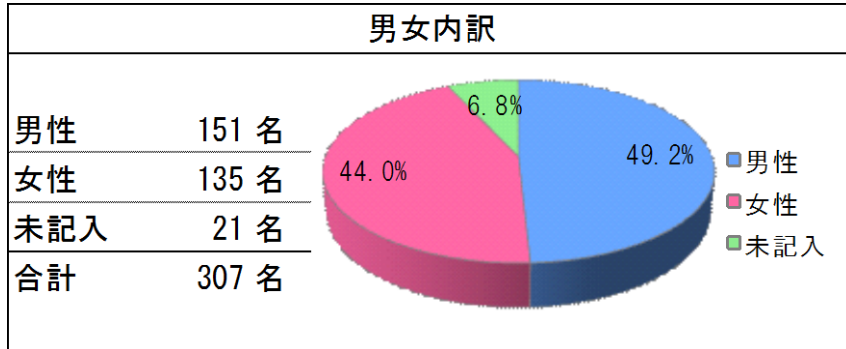
**平成23年度（6月実施）**

# **利用者満足度アンケート 集計結果**

秋田県厚生農業協同組合連合会

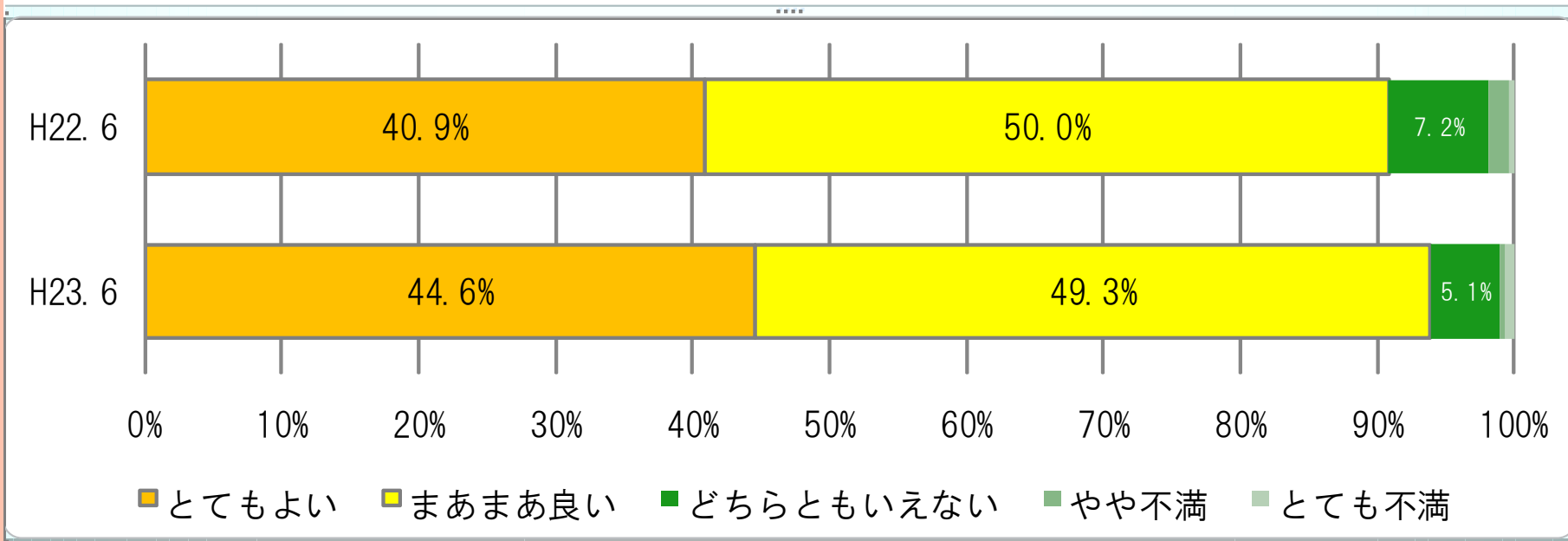
**雄勝中央病院**

期 間	平成23年6月6日 ~ 平成23年6月10日	回答者数	307名
-----	------------------------	------	------



# Q1. 当病院の職員の対応、印象はいかがでしたか

	H22. 6	H23. 6	
とてもよい	130 名	132 名	44.6%
まあまあ良い	159 名	146 名	49.3%
どちらともいえない	23 名	15 名	5.1%
やや不満	5 名	1 名	0.3%
とても不満	1 名	2 名	0.7%



職員の対応・印象については、93.9%（前年度比+3.0%）の満足度となりました。

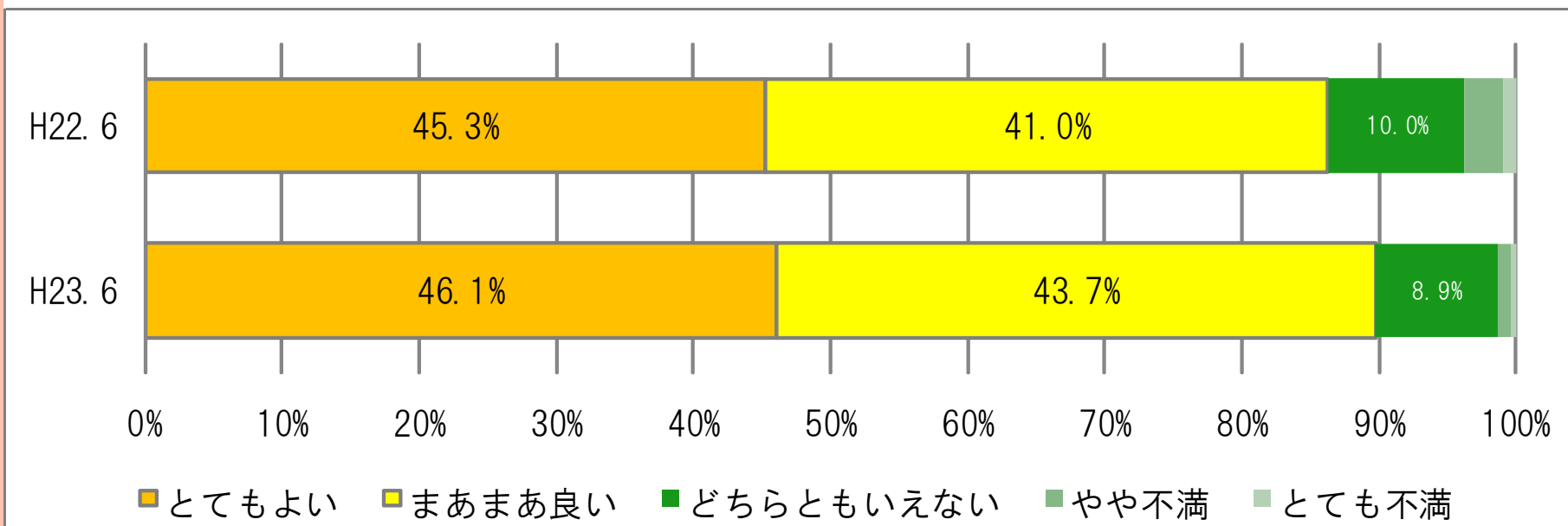
- ・ 皆さんとても親切で本当に気持ちの良い病院だと思っております。
- ・ 入口や受付で笑顔であいさつしてくれて気持ち良い。

などのご意見をいただいております。

引き続き、院内接遇研修会等により、職員教育（接遇意識の向上）に努めてまいります。

## Q2. 医師の診断や説明には納得できましたか

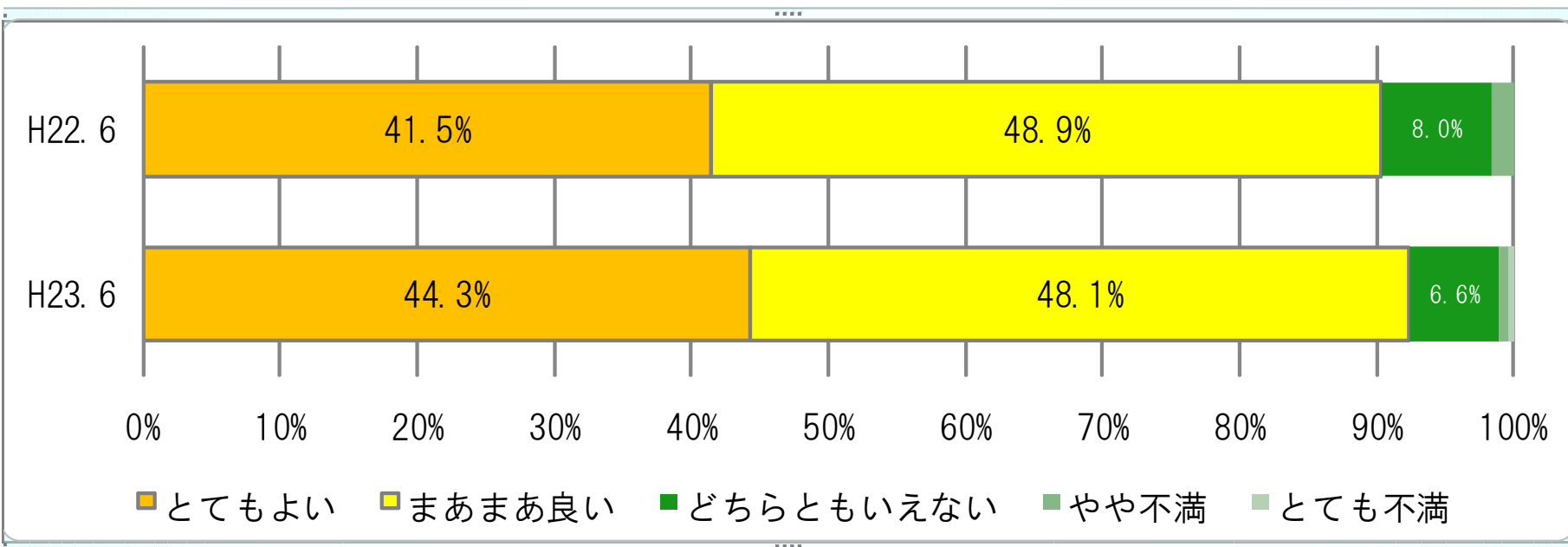
	H22. 6	H23. 6	
とてもよい	159 名	135 名	46.1%
まあまあ良い	144 名	128 名	43.7%
どちらともいえない	35 名	26 名	8.9%
やや不満	10 名	3 名	1.0%
とても不満	3 名	1 名	0.3%



医師不足の現状はあるものの、丁寧な診断・説明により89.8%（前年度比+3.5%）の満足度となりました。

### Q3. 看護や介助・検査の対応は適切でしたか

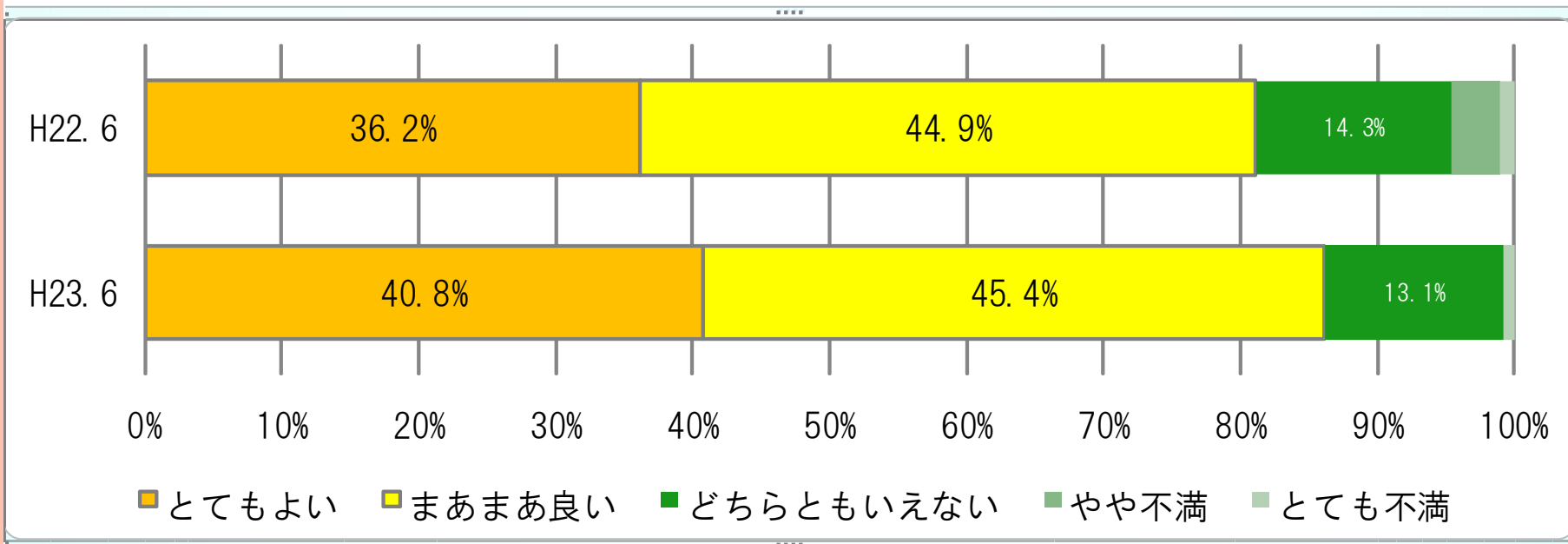
	H22. 6	H23. 6	
とてもよい	129 名	128 名	44.3%
まあまあ良い	152 名	139 名	48.1%
どちらともいえない	25 名	19 名	6.6%
やや不満	5 名	2 名	0.7%
とても不満	0 名	1 名	0.3%



当病院の看護や介助・検査等の処置に関しては92.4%（前年度比+2.0%）の満足度となりました。

## Q4. 退院時の説明や情報提供は十分でしたか

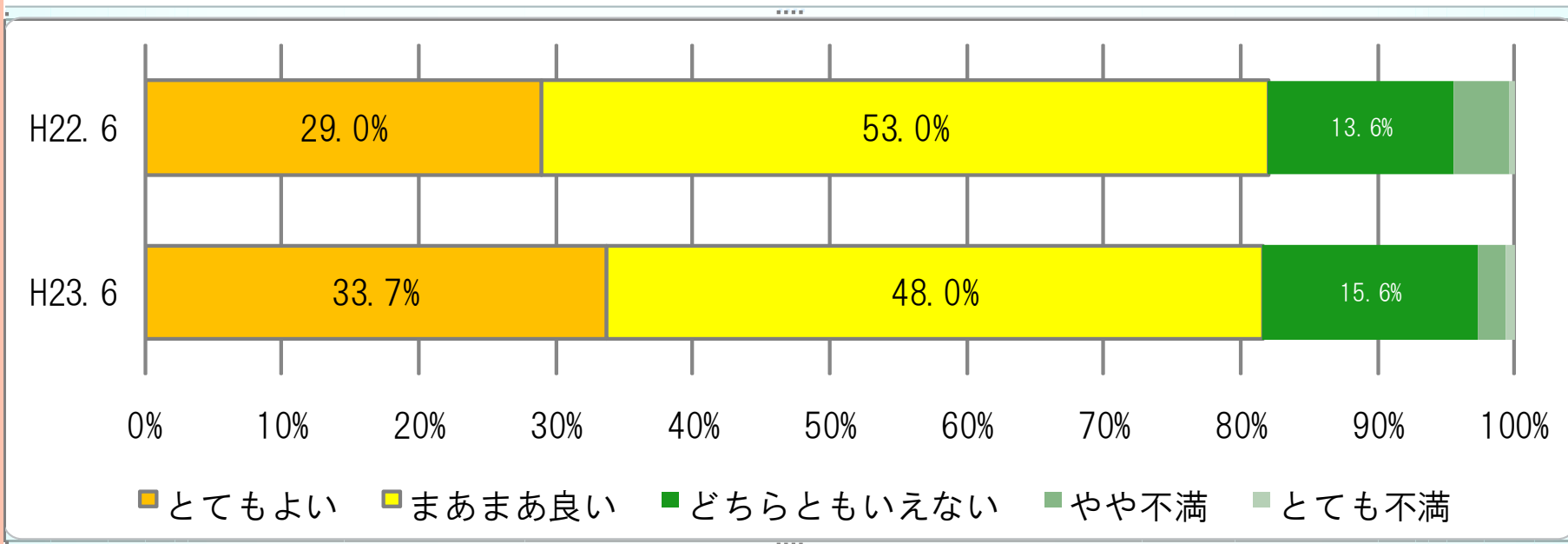
	H22. 6	H23. 6	
とてもよい	71 名	53 名	40.8%
まあまあ良い	88 名	59 名	45.4%
どちらともいえない	28 名	17 名	13.1%
やや不満	7 名	0 名	0.0%
とても不満	2 名	1 名	0.8%



退院時の説明や情報提供に関しては、86.2%（前年度比+5.1%）の満足度となりました。

## Q5. 院内の表示はわかりやすくなっていましたか

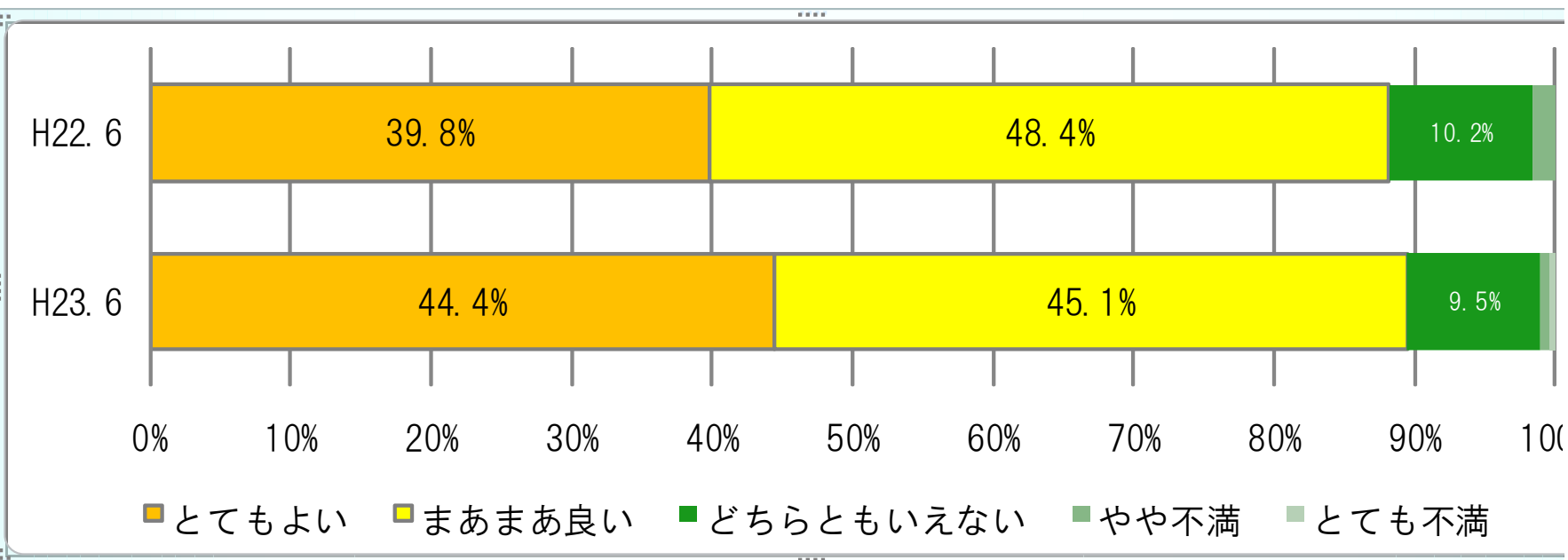
	H22. 6	H23. 6	
とてもよい	92 名	99 名	33.7%
まあまあ良い	168 名	141 名	48.0%
どちらともいえない	43 名	46 名	15.6%
やや不満	13 名	6 名	2.0%
とても不満	1 名	2 名	0.7%



院内表示に関しては、81.7%（前年度比▲0.3%）の満足度となりました。

## Q6. 院内の施設(食堂、売店、トイレ等)について満足されましたか

	H22. 6	H23. 6	
とてもよい	125 名	131 名	44.4%
まあまあ良い	152 名	133 名	45.1%
どちらともいえない	32 名	28 名	9.5%
やや不満	5 名	2 名	0.7%
とても不満	0 名	1 名	0.3%

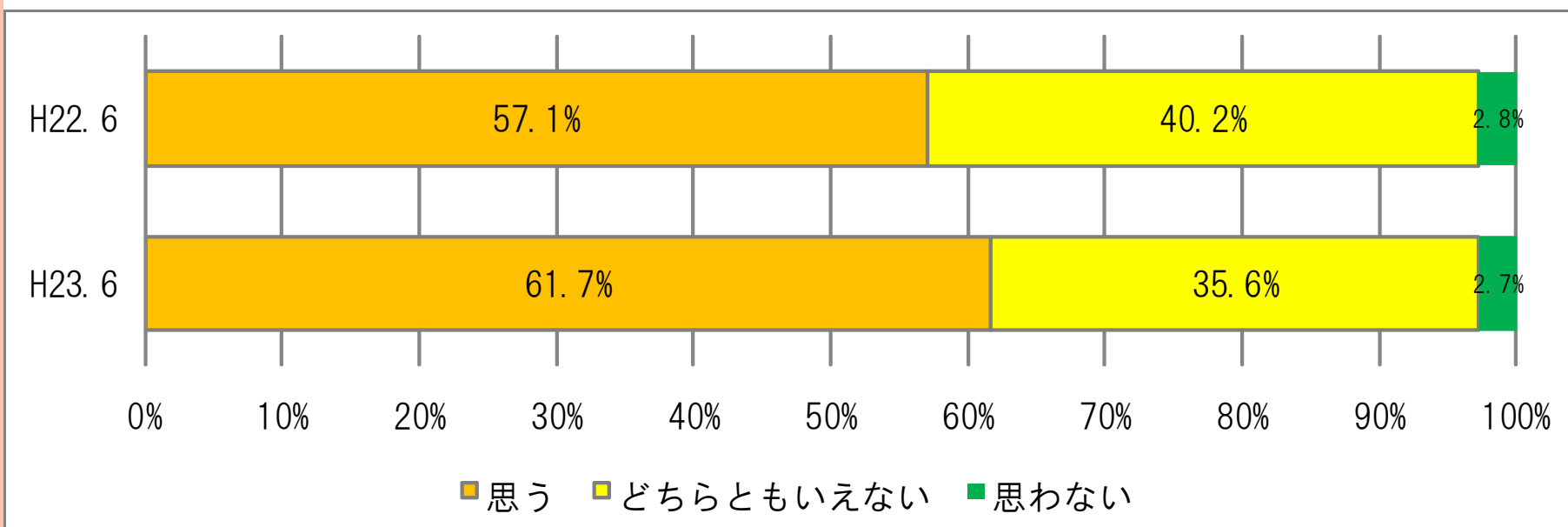


院内の施設（食堂、売店、トイレ）や設備に関しては、89.5%（前年度比+1.3%）の満足度となりました。



## Q7. あなたの大切な人に当病院をすすめたいと思いますか

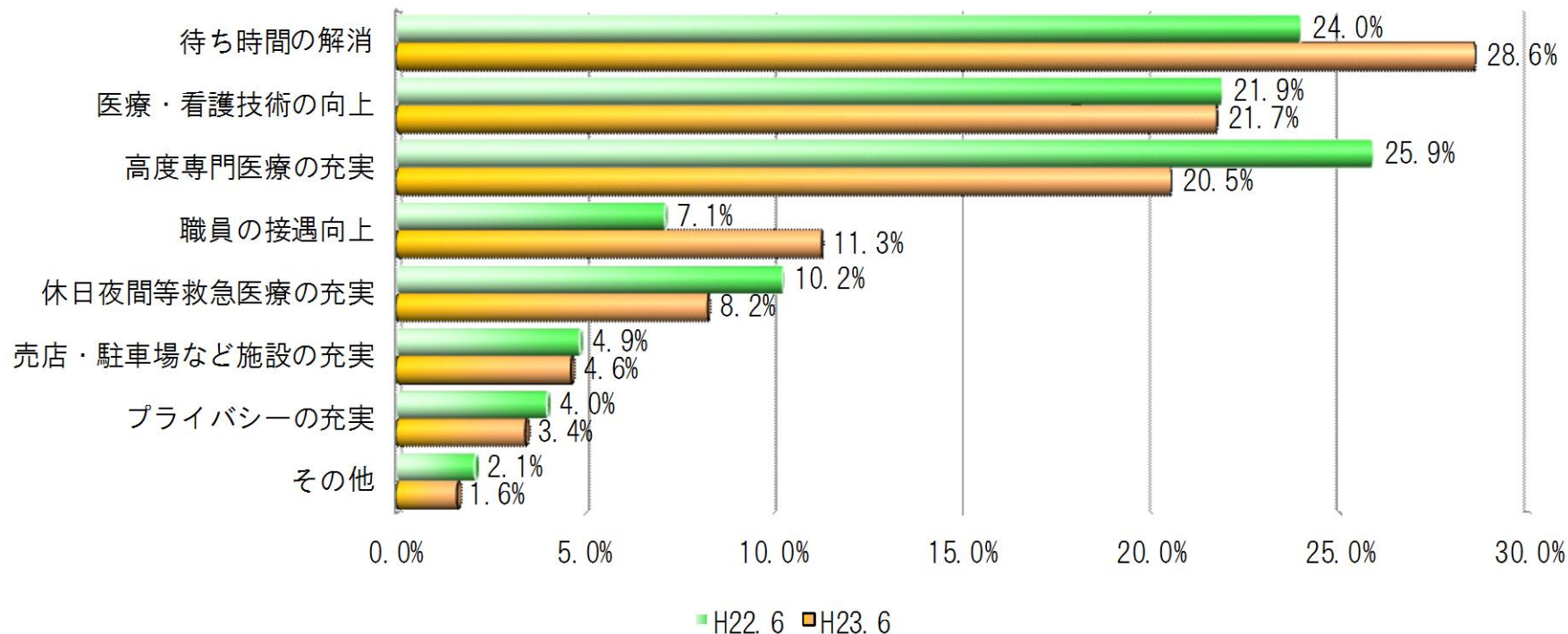
	H22. 6	H23. 6	
思う	186 名	184 名	61.7%
どちらともいえない	131 名	106 名	35.6%
思わない	9 名	8 名	2.7%



61.7%（前回比+4.6%）の満足度となりました。  
今後も地域の皆さまに親しまれる病院を目指します。

# Q8. 今後、当病院に望まれることはどのようなことですか

	H22. 6	H23. 6	
待ち時間の解消	138 名	142 名	28.6%
医療・看護技術の向上	126 名	108 名	21.7%
高度専門医療の充実	149 名	102 名	20.5%
職員の待遇向上	41 名	56 名	11.3%
休日夜間等救急医療の充実	59 名	41 名	8.2%
売店・駐車場など施設の充実	28 名	23 名	4.6%
プライバシーの充実	23 名	17 名	3.4%
その他	12 名	8 名	1.6%

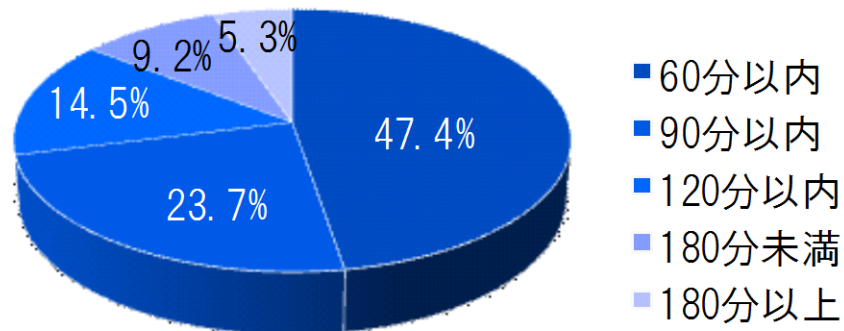


今後、当病院に望むことは「待ち時間の解消」「医療・看護技術の向上」「高度専門医療の充実」の順となりました。「待ち時間の解消」が今回トップとなり、前回トップの「高度専門医療の充実」は第三位となりました。

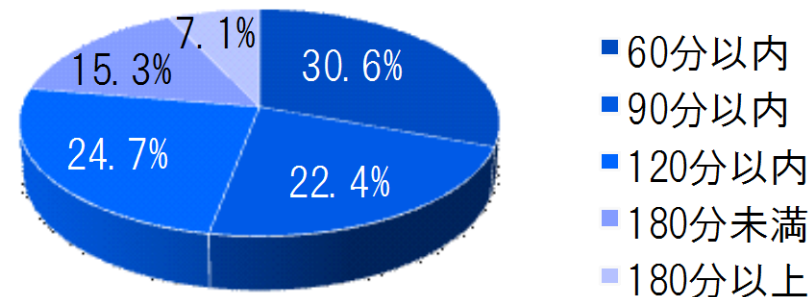
# Q9. 本日の待ち時間についてご記入ください

	H22. 6	H23. 6	
60分以内	36 名	26 名	30.6%
90分以内	18 名	19 名	22.4%
120分以内	11 名	21 名	24.7%
180分未満	7 名	13 名	15.3%
180分以上	4 名	6 名	7.1%

H22. 6



H23. 6

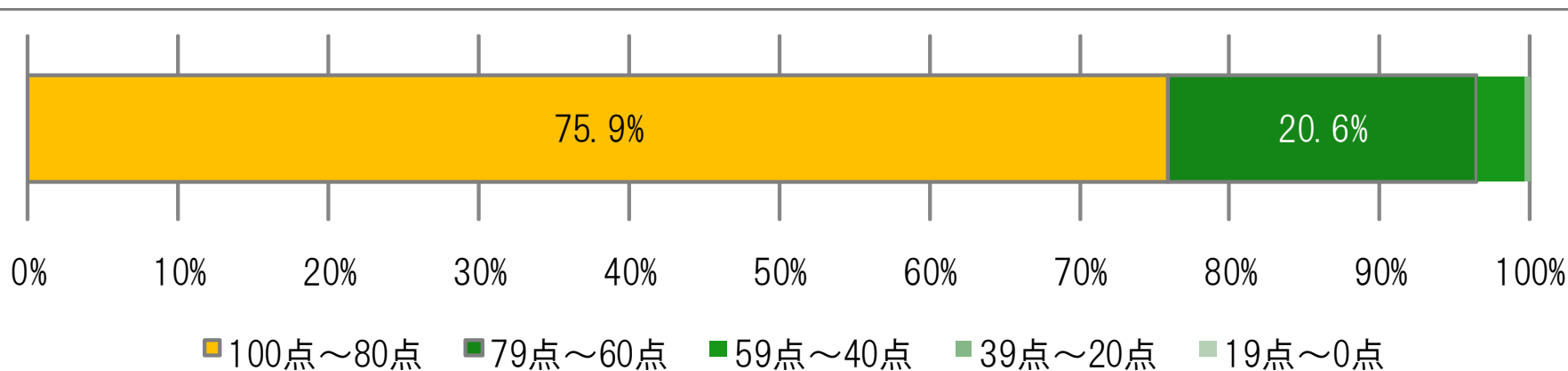


待ち時間は、来院時間から診察を受け、会計が終わるまでの時間です。

前回アンケートと比較し、「3時間以上の待ち時間」は5.3%から7.1%となりました。引き続き、待ち時間軽減に対する取り組みを行ってまいります。

## Q10. 当病院を100点満点で評価すると、何点になりますか

100点～80点	214名	75.9%
79点～60点	58名	20.6%
59点～40点	9名	3.2%
39点～20点	1名	0.4%
19点～0点	0名	0.0%

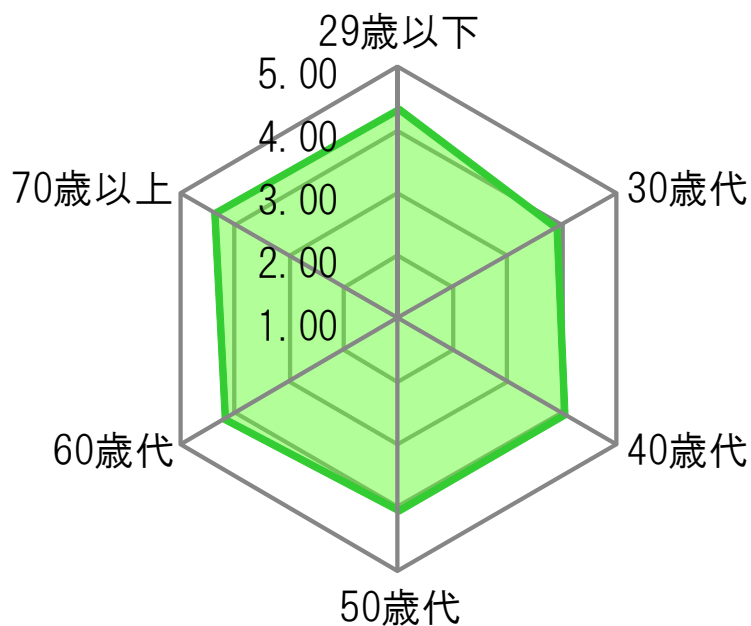


総合的に当院を100点満点で評価すると、75.9%の方より80点以上の評価をいただきました。

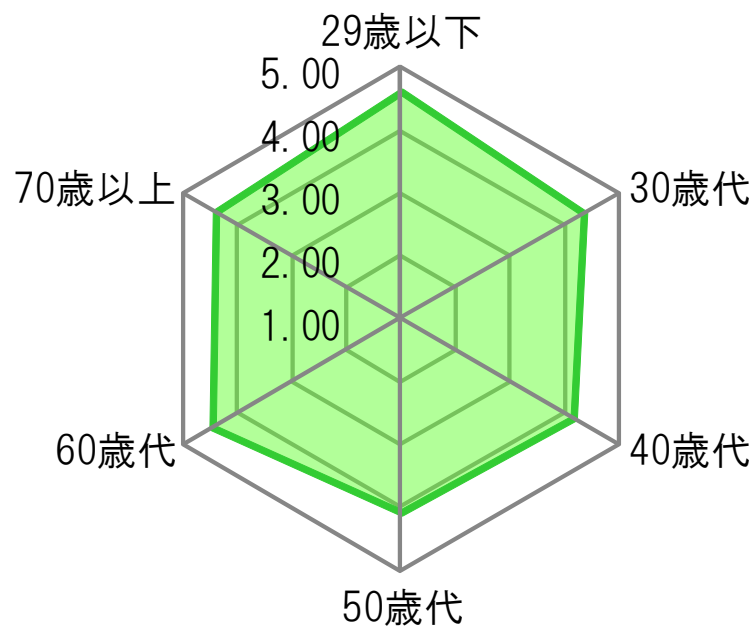
# 年代別満足度

	H22. 6	H23. 6
29歳以下	4.34 点	4.61 点
30歳代	3.89 点	4.35 点
40歳代	4.03 点	4.16 点
50歳代	4.04 点	4.08 点
60歳代	4.18 点	4.46 点
70歳以上	4.37 点	4.40 点

H22. 6



H23. 6



※点数はQ1～Q7の平均点から算定しております。